

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama  
Sidang 1987/88

AOP 400 PERKEMBANGAN ORGANISASI

Tarikh: 3 November 1987

Masa: 9.00 pagi - 12.00 tengahari  
(3 jam)

---

Jawab TIGA soalan sahaja.

1. Apakah yang dimaksudkan dengan istilah Perkembangan Organisasi? Huraikan kegunaan dan kepentingannya di dalam pengurusan.
2. "Team Building" merupakan salah satu kaedah perkembangan organisasi yang terkemuka. Bincangkan dalam keadaan manakah kaedah ini mungkin tidak wajar digunakan.
3. Pilih salah sebuah pertubuhan atau firma yang telah dikaji di dalam kursus ini dan huraikan apakah keperluan perkembangan organisasi yang mungkin dapat kita syorkan bagi mempertingkatkan prestasinya.
4. Hubungan pelanggan yang tidak memuaskan merupakan salah satu masalah yang sedang dihadapi oleh Syarikat Telekom Malaysia. Keadaan ini telah pun dibangkitkan di dalam akhbar tempatan, di Dewan Negara dan oleh beberapa pemimpin politik. Mereka mengatakan bahawa pihak STM kurang sopan dan tidak cekap apabila menghadapi pelanggan. Andaikan yang kita dijemput sebagai perunding, apakah pendekatan perkembangan organisasi yang mungkin kita syorkan untuk syarikat ini? Bincangkan.

...2/-

5. Terangkan maksud "Action Research". Bincangkan kepentingannya di dalam perkembangan organisasi dan perundingan pengurusan.

- oooOooo -